

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Hipotesis	5
1.6 Rencana kegiatan.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1	
Dompot Elektronik	8
2.1.2 Quick Response Code	8
2.1.3 E-Service Quality	9
2.1.4 Kualitas Layanan.....	10
2.2 Penelitian Terkait.....	11
BAB III METODOLOGI.....	17
3.1 Metode Penelitian.....	17
3.2 Metodologi Penelitian	18
3.3 Model Penelitian.....	20
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel.....	21

3.5	Metode Pengujian.....	23
3.5.1	Skala Likert.....	23
3.5.2	Menyusun Kuisisioner	24
3.6	Metode Analisis Data	30
3.6.1	Uji Validitas.....	30
3.6.2	Uji Reliabilitas	31
3.6.3	Analisis Deskriptif	32
BAB IV		34
4.1	Karakteristik Responden	34
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.2.1	Hasil Uji Validitas	35
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	36
4.3	Analisis Deskriptif.....	37
4.3.1	Analisis Harapan	38
4.3.2	Analisis Persepsi	49
4.3.3	Analisis Kualitas Layanan.....	60
BAB V		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		75